Aumentan las agresiones contra el personal de salud

Una reciente encuesta de Intramed indica que alrededor del 70% de los profesionales afirman haber sido víctimas de violencia física o verbal; antes era el 54%

Nora Bär

LA NACION

LUNES 04 DE ENERO DE 2016 • 10:00

0

Uno tendería a creer que la Navidad es una época de reconciliación y buenos deseos. Pero para uno de los médicos del Hospital Municipal Nuestra Señora de Luján, el 23 de diciembre no fue una jornada particularmente pacífica: mientras atendía a una persona que se había quebrado una pierna, el paciente sacó un cuchillo y se lo clavó entre las costillas sin decir "agua va".

El caso no es más que un ejemplo extremo de las agresiones que diariamente debe soportar el personal de salud, y que un trabajo que acaba de publicarse en la revista de la Organización Panamericana de la Salud analiza con alcance y profundidad inusuales.

Los resultados de la encuesta autoadministrada entre los alrededor de 750.000 usuarios del sitio Intramed (un portal exclusivo para médicos, www.intramed.net) son difíciles de pasar por alto: el 66,7% (casi 7 de cada diez) de los encuestados refirieron haber recibido agresiones durante el año previo; en el 63% de los agresores no se detectó alteración de las facultades mentales; uno de cada cuatro de los lesionados debieron suspender temporalmente su actividad laboral por las secuelas.

"Habíamos hecho una encuesta en 2006 y, aunque ésta es un poco más compleja, queríamos comparar los resultados - explica Daniel Flichtentrei, director de Intramed-. Nos encontramos con algunas sorpresas; por ejemplo, que tienden a repetirse los problemas en los mismos lugares, es decir, que la experiencia no condujo a cambios significativos. El escenario es el de un clima de violencia social no mediada por el lenguaje, en el que el tiempo hasta la respuesta violenta es cada vez más breve y en el que se han degradado las figuras de autoridad."

El estudio, firmado por el propio Flichtentrei y María Prats, de Intramed, por Carolina Travetto, Nadia Daciuk, Susana Fernández y Patricia Ortiz, del Instituto Grupo de Estudio, Docencia e Investigación (Gedic), y por Carlos Tajer, del Hospital El Cruce "Néstor Kirchner", de Florencio Varela, analizó 19.967 encuestas respondidas entre el 3 de junio y el 17 de diciembre de 2013 por médicos, enfermeros y odontólogos, con grado universitario completo, de países de América latina. La mayor parte de la muestra (77,1%) comprendió a profesionales de Argentina, México y Ecuador.

Violencia que ya es rutina

Entre otros datos, la investigación revela un aumento significativo del informe de agresiones en comparación con la encuesta de 2006, en la que el porcentaje fue de 54,6%. El crecimiento más notorio fue el de las agresiones físicas, que pasaron del 2,2% al 11,3%; es decir, que uno de cada diez profesionales agredidos fue víctima de violencia física en el desempeño de su tarea.

Y si bien casos como el del Hospital de Luján desconciertan y atemorizan, hay otras formas de agresión menos visible que

ya se convirtieron en rutina. "Estamos acostumbrados a leer noticias dramáticas en las que un grupo de delincuentes entra a un hospital a robar drogas o a rescatar personas baleadas →afirma Tajer-. Ése es un aspecto de la violencia que tiene que ver con algo estructural de la sociedad, pero en el que los médicos no pueden hacer mucho. Es un extremo muy visible, pero no refleja el clima de violencia cotidiana que se vive y que de alguna forma refleja el malestar entre médicos y pacientes."

Flichtentrei, Tajer y sus coautores analizaron durante meses miles y miles de respuestas sobre distintos aspectos del problema, desde si había personal de seguridad en el momento de la agresión, hasta cuáles fueron los desencadenantes. Entre estos últimos factores figuran "la demora en la atención (44,2%), la carencia de recursos (33,6%), los informes médicos (28,2%) y la comunicación de fallecimientos (8,6%). Las primeras dos reflejan aspectos deficitarios del sistema de atención. La demora en la atención es un problema grave, en particular en sectores de emergencia, y refleja problemas de organización y disponibilidad de personal necesario y debidamente calificado".

En ámbitos públicos y privados

Contra lo que podría pensarse, la agresividad contra los profesionales de la salud no varía sobremanera entre los centros públicos y privados, ni tampoco depende de la presencia de personal policial. Para Flichtentrei, "los desencadenantes son los mismos en todos lados: impaciencia, ansiedad. Los pacientes sienten, muchas veces con razón, que su caso es el más importante. Es una situación que responde a una gran multicausalidad: caída del

prestigio social del trabajador de la salud, deficiencias del sistema, irascibilidad social. El lenguaje se ha ido degradando, las personas no encontramos las palabras para expresar las emociones. La gente identifica al profesional como el responsable de las carencias de un sistema y se ha perdido de vista que médicos y pacientes padecen las mismas carencias. Los problemas que son reales se montan en una situación social. Si hiciéramos una encuesta entre los maestros probablemente arrojaría resultados parecidos".

"Muchas agresiones tienen que ver con el sistema sanitario - coincide Tajer-: largas esperas, malas noticias que no se comunican adecuadamente, falta de espacios para contener los malestares masivos que uno tiene cuando un familiar está enfermo, guardias atestadas. Y el sistema privado tampoco satisface: los tiempos de consulta son muy breves, los pacientes pasean entre especialistas que no están comunicados entre sí. Tenemos un sistema muy perturbado. En general, los médicos vivimos con mucha vergüenza las agresiones, es muy ofensivo y cuesta mucho plantearlo entre colegas, pero se necesita que este tipo de conflictos se dialoguen cotidianamente, que los médicos reciban entrenamiento individual para la comunicación con el paciente. Tener lugares donde canalizar reclamos o quejas que permitan mejorar el vínculo con la institución es muy aliviador. Hay que tomar conciencia de la situación porque sólo de esa manera se pueden corregir errores."

QUÉ DICE EL ESTUDIO

Se analizaron 19.967 encuestas.

El 66,7% refirieron agresiones.

El 11,3% sufrieron violencia física.

El 73,4% ocurrieron en instituciones públicas.

El 13,8% de los agresores estaban intoxicados por alcohol o drogas.

El 13,9% estaban alterados por otra causa o enfermedad psiquiátrica.

En el 63% no se detectó alteración de las facultades mentales.

El 28% de los lesionados debió suspender temporariamente su actividad laboral.

Los desencadenantes más frecuentes fueron la demora en la atención y la carencia de recursos.